

1. OBJETIVOS DO DOCUMENTO E ÁREA DE APLICAÇÃO

Normatizar por meio de critérios objetivos e isonômicos o processo de aprovação da inscrição de interessados, para parceria nas atividades acessórias: Arrecadação de valores, Aluguel ou Cessão Onerosa de Imóveis e Espaços Físicos, Propaganda ou Publicidade em Fatura de Energia elétrica. Este interessado precisa manter contrato de Prestação de Serviço para a atividade escolhida, conforme previsto na Resolução Normativa nº 581 da ANEEL, de 11 de outubro de 2013.

2. ÁREA RESPONSÁVEL PELO DOCUMENTO

- Produtos, Serviços e Valores Agregados, PSVA – Desenvolvimento de Mercado.

3. REFERÊNCIAS

Resolução Normativa nº 581, de 11 de outubro de 2013

4. ASPECTOS A SEREM AVALIADOS

- Capacidade econômico-financeira e Capacidade operacional do INTERESSADO;
- Análise da capacidade operacional da DISTRIBUIDORA;
- Da necessidade de desenvolvimento de TI;
- Da concordância com os requisitos/parâmetros de qualidade exigidos;
- Condições gerais e;
- Da obrigatoriedade de assinatura de contrato.

5. AVALIAÇÃO DA EMPRESA

5.1 CAPACIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

Para este requisito o INTERESSADO deverá apresentar os seguintes documentos:

- Contrato Social, contendo a última alteração;
- Balanço e demonstrações financeiras dos últimos 3 anos (ativo/passivo exigível total);
- Certidão Negativa de Débitos junto ao INSS;
- Certidão da Dívida Ativa da União;
- Certidão de Quitação de Tributos Estaduais;
- Certidão Negativa de Débitos junto à Receita Federal (idem Dívida da União);
- Certidão Negativa de Débitos junto ao FGTS;
- Certidão Negativa de Débitos dos Tributos Municipais (ISS);
- Certidão Negativa da Justiça Trabalhista;

- Certidão Negativa de Protesto da Empresa;
- Certidão Negativa de Protesto dos Sócios;

5.2 CAPACIDADE OPERACIONAL

Para este requisito o INTERESSADO deverá apresentar:

- Histórico da Empresa
- Estrutura Organizacional
- Infraestrutura para manter a operação, tais como: *Call Center*, *Back Office*, Canais de Relacionamento, dentre outros
- Atestado de Capacidade Técnica, comprovando a possibilidade de execução dos serviços
- Relatório de Reclamações dos Órgãos de Defesa do Consumidor
- Book de governança contendo políticas, procedimentos, fluxogramas das atividades de venda e pós-venda dos serviços/produtos
- Dispor de todas e quaisquer licenças para atuar no seu respectivo ramo juntos aos órgãos responsáveis e/ou fiscalizadores

6. ANÁLISE DA CAPACIDADE OPERACIONAL DA DISTRIBUIDORA

A área Comercial, efetuará avaliação prévia da viabilidade de inclusão de valores na fatura de energia, visando não impactar os níveis de adimplência, bem como não interferir na clareza e no conteúdo das informações previstas na Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010 e obrigatoriedade de mensagens regulatórias, além de avaliar os impactos dos espaços a serem utilizados. Para essa avaliação serão considerados os seguintes parâmetros operacionais:

- % máximo de valor em relação ao valor total da fatura de energia,
- Quantidade máxima de itens inseridos na fatura de energia,
- % máximo de espaço utilizado em relação à fatura de energia,
- M² solicitado a ser utilizado no imóvel (loja)

6.1 DO COMITÊ DE APROVAÇÃO

Com todas as informações reunidas sobre a inscrição do INTERESSADO, um comitê com representantes das áreas da DISTRIBUIDORA (Comunicação, Gestão da Marca, Compliance, Jurídico, Regulatório, Controladoria, Arrecadação, Faturamento, Cobrança, Marketing, Canais de Atendimento e TI) é formado para avaliação e inclusão do INTERESSADO e de seu produto nas atividades acessórias. O grupo deve se reunir para definir resultado e formalização através de um dossiê com a aprovação ou não, com riscos e observações levantadas.

Após a definição de aprovação e/ou não aprovação obtida pelas áreas envolvidas, será repassada a decisão para o INTERESSADO.

- 1) O INTERESSADO não poderá ter nenhum e/ou qualquer tipo de litígio com qualquer uma das empresas do grupo Enel.
- 2) O INTERESSADO deverá estar adimplente com as faturas de energia e/ou outros serviços, caso seja consumidor e/ou cliente na área de concessão da DISTRIBUIDORA.

Nota 01: o conjunto de diretrizes contidos nesse documento não se aplica e/ou abrange os contratos e/ou convênios com hospitais/Santa Casa para fins filantrópicos e convênios com as prefeituras para arrecadação de CIP (Contribuição de Iluminação Pública) e/ou COSIP (Contribuição para Custeio da Iluminação Pública).

7. DAS CONDIÇÕES GERAIS

O INTERESSADO aprovado em comitê para a atividade acessória Arrecadação de Valores em fatura, deverá comprovar que o cliente (titular) cadastrado na DISTRIBUIDORA solicitou e concordou por escrito ou por outro meio previamente acordado com a inclusão/cobrança de valores na fatura de energia.

- A ausência da comprovação e/ou cobrança indevida ensejam na devolução em dobro dos valores cobrados e já pagos, acrescidos de atualização monetária e de juros de mora, conforme disposto no § 2º do art. 113 da Resolução Normativa nº 414, de 2010.
- Deverá manter registro e/ou arquivo físico ou eletrônicos para comprovação por parte do cliente por 5 (cinco) anos.
- O cliente da DISTRIBUIDORA poderá solicitar a qualquer tempo, diretamente à companhia, o cancelamento da cobrança que seja feita por meio da fatura de energia elétrica, sem a necessidade de contato prévio ou aval do responsável pela prestação do serviço ou produto.

O INTERESSADO aprovado em comitê para a atividade acessória Aluguel ou Cessão Onerosa de Imóveis e Espaços Físicos e Propaganda ou Publicidade em Fatura, somente poderá iniciar a utilização dos espaços após expressa autorização da DISTRIBUIDORA.

O INTERESSADO deverá obter previamente a aprovação da DISTRIBUIDORA para qualquer divulgação e/ou publicidade de informações referentes aos serviços e/ou produtos oferecidos nos espaços cedidos, não podendo utilizar, ainda, sem a prévia e expressa autorização da DISTRIBUIDORA, suas marcas, logomarcas, divulgação, citação ou qualquer tipo de elemento de identidade visual.

8. DA NECESSIDADE DE DESENVOLVIMENTO DE TI

A área de Tecnologia da Informação (TI) da DISTRIBUIDORA efetuará avaliação prévia dos riscos e impactos provenientes do desenvolvimento e/ou adequação dos sistemas, das interfaces entre os sistemas, da segurança da informação, bem como a necessidade de investimentos. A TI emitirá parecer de viabilidade técnica para o prosseguimento do projeto.

Nota 02: O INTERESSADO será responsável por todos os investimentos e/ou quaisquer custos adicionais apontados no parecer de viabilidade técnica e deverá atender aos requisitos do protocolo de segurança da informação da DISTRIBUIDORA.

O prazo de implantação quando da necessidade de desenvolvimento/adequação dos sistemas e/ou interfaces entre sistemas será de no mínimo 120 (cento e vinte) dias. Este prazo poderá ser antecipado mediante avaliação do impacto no negócio da DISTRIBUIDORA.

9. DA OBRIGATORIEDADE DE ASSINATURA DE CONTRATO:

O INTERESSADO após concordar e cumprir com as etapas mencionadas entre os itens 5 a 8 deverá avaliar e assinar a minuta contratual padrão, onde estão previstos aspectos jurídicos para cobrir danos morais, prejuízos e/ou lucro cessante e/ou danos à imagem, penalidades/multas e outras condições comerciais.

Será parte integrante do contrato um Acordo Operacional contendo o “*modus operandi*” com todo detalhamento dos procedimentos, fluxograma e indicadores e/ou SLAs para a realização das atividades contratadas entre as partes.

Estará prevista na minuta contratual uma cláusula específica para cessão do contrato quando de mudanças no ambiente regulatório do setor elétrico advindas de resoluções normativas e/ou força maior de outra natureza que afeta o negócio da DISTRIBUIDORA, além de cláusula de LGPD (Lei de Geral de Proteção de Dados).

10. VALORES DOS SERVIÇOS

10.1. Serviço de Arrecadação de Valores em Fatura de Energia Elétrica

Quantidade de itens arrecadados	SP
1.000 a 10.000	R\$ 7,63
10.001 a 20.000	R\$ 6,09
20.001 a 50.000	R\$ 4,88
50.001 a 100.000	R\$ 3,89
Acima de 100.000	R\$ 25.724,93
Acima de 500.000	R\$ 34.363,47
Tarifa Variável por contato nos canais de atendimento	R\$ 12,28

10.2. Cessão de Espaço a Título Oneroso

Serviço de Cessão de Espaço - Fatura	
Fatura	SP
CM ² (mil)	R\$ 0,1097
Espaço Disponível (cm ²)	38
Preço Milheiro	R\$ 4,17

Serviço de Cessão de Espaço - Loja	
Loja	SP
Tipo 1 (Preço por M ²)	R\$ 140,42
Tipo 2 (Preço por M ²)	R\$ 98,31

11. E-MAIL PARA CONTATO

solicitacoespsva@enel.com

12. FLUXO

ISM 47 - Entrada de Novos Parceiros para Contratação do Serviço de Arrecadação de Valores em Fatura

